



## Modalidades turísticas

### Turismo accesible: gran ausencia en la gestión y desarrollo de productos turísticos

Accessible tourism: great absence in the management and development of tourism products

Lorena Trinidad Medina Esparza <sup>1</sup>, Alfonso Zepeda Arce <sup>2</sup>

1. Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa Sur, Avenida Independencia Nacional # 151, Autlán de Navarro, Jalisco, México, Código Postal 48900, [lorena.medinae@gmail.com](mailto:lorena.medinae@gmail.com)
2. Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa Sur, Avenida Independencia Nacional # 151, Autlán de Navarro, Jalisco, México, Código Postal 48900, [alfonso.zepeda@academicos.udg.mx](mailto:alfonso.zepeda@academicos.udg.mx)

### Resumen

El presente trabajo constituye una contextualización teórica sobre accesibilidad y turismo, para ello, se realiza una aproximación de la oferta de este tipo de turismo en el mundo, resaltando algunos ejemplos de países que han iniciado con políticas y propuestas favorables. Para llevar a cabo el estudio cualitativo, se analizaron fuentes secundarias y consulta de bibliografía; en las conclusiones, se señala que no es imposible que un destino turístico se convierta en accesible, aunque implica todo un reto dado que no se puede lograr a corto plazo, empero, se considera que en el umbral del Siglo XXI es fundamental apostar por ir eliminando gradualmente esas barreras y hacer un cambio de mentalidad, de políticas, de normativas para no discriminar, porque si los productos turísticos no son accesibles, entonces no se debería decir que son de calidad.

**Palabras Claves:** Accesibilidad, turismo accesible, destinos turísticos accesibles, discapacidad, diversidad funcional.

### Abstract

*The present work constitutes a theoretical contextualization on accessibility and tourism, for this, an approximation of the offer of this type of tourism in the world is made, highlighting some examples of countries that have started with favorable policies and proposals. To carry out the qualitative study, secondary sources and bibliography consultation were analyzed; In the conclusions, it is pointed out that it is not impossible for a tourist destination to become accessible, although it implies a challenge since it cannot be achieved in the short term, however, it is considered that on the threshold of the 21st century it*



*is essential to bet on going gradually eliminating those barriers and making a change of mentality, of policies, of regulations so as not discriminate, because if the touristic products are not accessible, then it should not be said that they are of quality.*

**Keywords:** *Accessibility, accessible tourism, accessible tourist destinations, disability, functional diversity.*

## **Introducción**

En pleno Siglo XXI, época posmoderna caracterizada por un mundo globalizado, donde los avances tecnológicos van al orden del día, facilitado con ello la vida de las personas; era en la que ciertamente se ha avanzado en el respeto a los Derechos Humanos, sin embargo, es incomprensible que la oferta de productos turísticos incluyentes y accesibles, siga siendo una asignatura pendiente en la mayoría de los destinos a nivel mundial. Incluso, de acuerdo con testimonios de personas con discapacidad (nombrados también bajo el nuevo término “diversidad funcional” al querer reconocer que sí tienen validez sus capacidades) en numerosas ocasiones sus derechos han sido vulnerados por prestadores de servicios turísticos, un ejemplo claro es que consideran que no es conveniente destinar demasiados recursos económicos para adaptar sus instalaciones y sus entornos únicamente para este tipo de personas, aunado a ello, no visualizan la importancia de contar con personal cualificado para brindar la atención adecuada que requieren por sus necesidades y condición. Lo mismo ocurre con las entidades gubernamentales de los distintos niveles, los cuales, no implementan políticas públicas para gestionar la accesibilidad total, de manera que, hagan un reconocimiento de esa dignidad intrínseca, así como de esos derechos inalienables que tenemos como humanidad.

El esparcimiento y la recreación también deben verse como un derecho inherente de todos los seres humanos. Lo anterior, definitivamente representa un reto desafiante, pero que, de lograrse, impregnaría un elemento más humanista y solidario de las ciudadanos, rigiéndose de manera asertiva al hacer valer y respetar el derecho a sí mismos y a los demás, convirtiéndose en una sociedad más responsable, más justa y más equitativa, que busca el bien común de sus semejantes.

En el año 2006 se dio un importante avance, cuando las Naciones Unidas aprobaron La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, con el propósito de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, así como procurar el respeto de su dignidad inherente. En particular, en el Artículo 30, menciona que las personas con discapacidad deben tener un acceso libre a la vida cultural, la recreación, el esparcimiento y el deporte. Asimismo, señala que se deberán adoptar todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a material cultural en formatos





accesibles; a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles; a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos.

## **Método**

El presente trabajo hace un análisis respecto a la situación general de la accesibilidad en el turismo y cómo en la actualidad se ha convertido en un tema que se aborda desde distintos ámbitos debido a que se está generando mayor conciencia y sensibilización de la necesidad que se tiene de brindar a todas las personas la oportunidad de disfrutar plenamente de los entornos y de sus viajes. Para ello, se hizo un estudio cualitativo utilizando fuentes secundarias, es decir, se realizó una revisión documental en diversas fuentes para contextualizar el tema que se aborda. Asimismo, se llevó a cabo una búsqueda en medios digitales para identificar países y emprendimientos de diferentes latitudes en el mundo que están apostando por ofrecer este tipo de turismo; finalmente, se remiten una serie de conclusiones y reflexiones finales en el que se deja en evidencia que aún hay mucho por hacer para que se gestionen productos y destinos turísticos más accesibles.

## **La apuesta por el turismo accesible**

### **Discapacidad**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020) señala que “la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación; las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales, por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”.

### **Diversidad funcional**

Aunque persiste en los diversos documentos tanto jurídicos, políticos y educativos el término de discapacidad, distintos grupos y asociaciones han propuesto y pugnado porque se acuñe un nuevo término y se les nombre como “mujeres y hombres con diversidad funcional”, esto con la intención de que haya una nueva visión social donde se reconozca que sí tienen capacidades y desarrollan importantes habilidades y competencias que son funcionales en su vida diaria.

Palacios y Románach (2008) indican que las personas con diversidad funcional (discapacidad) han sido discriminadas y minusvaloradas durante toda su vida e incluso los modelos actuales de análisis de esta



realidad se han mostrado insuficientes para erradicar esa discriminación y afrontar los nuevos retos bioéticos.

### **Accesibilidad**

El Concepto Europeo de Accesibilidad (CCPT, 1996), en su definición de accesibilidad expresa que es una característica básica del entorno construido, y es la condición que posibilita el llegar, entrar, sentir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo, así que la accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido. Por lo que la ausencia de accesibilidad actuará como factor discriminante, implicando marginación y disminución del bienestar o calidad de vida para cualquier individuo, y donde las personas con cualquier tipo de discapacidad estarán más afectadas y perjudicadas por estas limitaciones, es decir, por las diferentes tipologías de barreras a la accesibilidad (Domínguez et al., 2011).

La European Quality Assurance (2015), basada en la norma UNE 170001-1, en su valoración para lograr una Gestión de Accesibilidad Total, contempla una serie de criterios, los cuales los nombra con el acrónimo DALCO, que quiere decir, Desplazamiento, Aprehensión, Localización y Comunicación; así que una vez que se satisfacen esos criterios en los establecimientos, es posible garantizar la accesibilidad universal. A continuación, se describe que contempla el acrónimo:

Desplazamiento, D: acción de dirigirse de un sitio a otro de manera autónoma. Puede ser horizontal, es decir, la que se produce desplazándose por calles, pasillos, corredores, dependencias, etc. Y vertical como la que se produce subiendo o bajando peldaños, escaleras, rampas, etc.

Aprehensión, A: acción de tomar, recoger, o asir alguna cosa. Lleva implícita la acción de alcanzar lo que lleva a ser asido.

Localización, L: acción de averiguar el lugar o momento preciso en el que está algo o alguien puede acontecer un suceso. La acción de localizar está directamente relacionada con la orientación.

Comunicación, CO: acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad.

### **El turismo accesible**

Vivas (2012) argumenta que, sin duda alguna las personas con discapacidad han recibido una atención insuficiente en la industria turística y que apostar por la accesibilidad en el sector turístico es una cuestión crucial, no desde la óptica de rentabilidad económica, sino desde la de los derechos humanos y del disfrute autónomo y pleno de los mismos. Añade que las personas con discapacidad tienen derecho a una dignidad incuestionable, a la igualdad de trato, a una vida independiente y a la plena participación en la sociedad, de manera que es obligado lograr la accesibilidad universal como condición imprescindible para



la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en el ámbito turístico, entendiéndose por aquélla la accesibilidad al medio físico, a la cultura y ocio, así como a las nuevas tecnologías.

Por su parte, Martos (2012) señala que actualmente, la concienciación social con respecto a la discapacidad es mayor de lo que ha sido en otros momentos, por lo que en los últimos años se ha incrementado la accesibilidad de diversos establecimientos, equipamientos y servicios, como reflejan nuestras ciudades que, poco a poco, van siendo más accesibles. Pese a todo, aún es difícil que las personas con discapacidad disfruten de su tiempo libre de manera autónoma. La situación se complica cuando este colectivo se plantea disfrutar de su tiempo libre en un entorno diferente del habitual, es decir, cuando desea realizar actividades turísticas en un destino cuyo grado de accesibilidad desconoce. La incertidumbre que rodea al consumo turístico condiciona sobremanera la decisión de compra, haciendo necesaria la puesta en marcha de un sistema de acreditación de la accesibilidad de los destinos, que permita al turista con discapacidad viajar con mayores garantías y seguridad (Martos, 2012, p. 317).

El turismo accesible existe cuando las formas de transporte, los destinos y los servicios que son ofertados están disponibles y pueden ser utilizados por todos los visitantes. Esa oferta turística ha de venir dada desde una información dirigida a quienes se disponen a realizar los desplazamientos sobre posibles barreras al acceso, así como sobre aquellas medidas apropiadas a fin de ayudar a los turistas a manejarse con ellas en cualquier punto del viaje y en los lugares que ellos elijan visitar; no cabe duda de que los avances tecnológicos, cada vez más presentes en nuestra vida diaria, pueden solucionar muchos de los problemas de autonomía personal que en estos momentos viven las personas con discapacidad severa y la incorporación de estas soluciones tecnológicas a las infraestructuras turísticas mejorarán la calidad de vida del cliente con discapacidad (Santos, 2009, p. 159).

Si partimos de la concepción del turismo como una manifestación del ocio, el análisis ha de extenderse a ramas tan diferentes como el derecho, la economía, la estética, la ética, el marketing, la pedagogía, la política, psicología, salud y sociología. Se trata pues de un necesario y complejo análisis en el que la visión multidisciplinar conlleva aportaciones diferentes y muy valiosas en la búsqueda del desarrollo integral de la persona lo que se consigue desde un estudio que va mucho más allá de los temas concretos (Cuenca, 2006 citado por Santos, 2009).

Por su parte, Buhalis et al., (2012) coinciden en que el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta también la creación de entornos de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además de ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los empleados.



Entonces, al preguntar ¿Por qué es necesario ofrecer turismo accesible?, la respuesta es sencilla, porque se refiere a un derecho que todo ser humano debe tener, así que, toda empresa o prestador de servicios turísticos necesita cumplir con el principio de responsabilidad social, donde brinde oportunidades de ocio y esparcimiento en igualdad de condiciones a toda la ciudadanía.

Tal es la importancia que el turismo accesible está cobrando, que en el año 2014 durante la celebración de la primera Conferencia de la Organización Mundial del Turismo (OMT) sobre Turismo Accesible en Europa, se publicó la Declaración San Marino sobre Turismo Accesible; a continuación de una manera sucinta se resalta lo que expresa:

- Que el turismo para todos beneficia no solo a las personas con discapacidad y con necesidades especiales, sino a todas las personas, a la vez que abre importantes oportunidades económicas para una infinidad de sectores.
- Se reconoce el progreso gradual en Europa, pero con apremiantes problemas que afrontan las personas con discapacidad en los países en desarrollo y en las economías emergentes.
- Que existen diversos retos para que las ciudades del patrimonio de la humanidad sean accesibles para todos sin poner en peligro su integridad monumental y su relevancia histórica.
- Se requiere aprovechar más las tecnologías inteligentes para facilitar que todos puedan beneficiarse del acceso y el disfrute de los destinos turísticos.
- Que es indispensable realizar alianzas constructivas entre los responsables públicos, las autoridades locales, el sector privado y las organizaciones de personas con discapacidad.
- Se insta al sector privado a emprender actuaciones dirigidas a eliminar las barreras y ver las ventajas competitivas de invertir en el turismo para todos.
- Garantizar que las incertidumbres económicas mundiales no socaven el derecho a la experiencia turística mejorando la accesibilidad.
- Crear nuevas infraestructuras, productos y servicios turísticos y mejorar la cadena de valor del turismo existente bajo los principios del diseño universal.
- Promover y difundir buenas prácticas y estudios de casos reales del ámbito de la accesibilidad universal en los viajes y el turismo.

De acuerdo a la OMT (2016), el turismo accesible es aquel que hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos, de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios bajo los principios del diseño universal.

Por lo tanto, exhorta a que se cuide la cadena de la accesibilidad en el turismo, la cual inicia desde la planificación del viaje brindando información, pero también se refiere en el transporte de llegada, en el



entorno urbano, en el transporte local, en el alojamiento, en los restaurantes, en las tiendas de compras, en todas las actividades de ocio, en las excursiones, en servicios médicos y de apoyo, en el transporte de salida y en general en toda su experiencia para que al final ésta cumpla sus necesidades y expectativas.

En el Artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo, se hace énfasis en el derecho al turismo, el cual debe ser abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta de disfrutar del turismo (...) y no se le opondrá obstáculo ninguno.

Por lo tanto, el turismo accesible implica que se tome en cuenta el diseño universal, es decir, que exista un diseño pensado en todos, y que cuide aspectos como la diversidad, la autonomía, la igualdad y la seguridad.

Así que, un gran desafío para los destinos turísticos es que se debe de repensar la estrategia de la oferta turística, y se sometan a una rigurosa re-planificación para que realicen los ajustes razonables necesarios para convertir y considerar a la accesibilidad para toda la experiencia del destino. Ciertamente, lo anterior no representa un reto menor, pero con la voluntad y participación de los distintos sectores y agentes claves involucrados, tales como los ministerios responsables del turismo, desarrollo social, infraestructuras, construcción y el transporte, las asociaciones que representan al sector turístico, las organizaciones representativas de personas con discapacidad y las instituciones educativas que forman profesionales del turismo con el apoyo de especialistas en accesibilidad, a mediano plazo pueden tener avances graduales y comenzar a posicionarse como un destino accesible, lo cual provocará múltiples ventajas para el sector turístico, debido a que, ya no sólo atraerán al turista que siempre han buscado, sino que también recibirán a este segmento de turismo que en la actualidad no tiene muchas opciones de viaje, y representa un mercado amplio, pues según cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS) publicadas en 2011, en el mundo existen más de mil millones de personas con alguna forma de discapacidad, lo que representa aproximadamente el quince por ciento de la población mundial, y estima que en los próximos años, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, debido a que su prevalencia sigue aumentando, porque la población está envejeciendo y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores, de igual manera, las enfermedades crónicas van en aumento.

Cabe resaltar, que la propia OMT (2018), señala que el turismo accesible es un segmento de la demanda emergente, y que se caracteriza por ser creciente y multicliente, dado que cada persona discapacitada suele viajar acompañada, asimismo es potenciadora de la imagen del destino y capaz de generar ingresos por encima de la media del turismo convencional.

Otros beneficios que brindaría a los destinos turísticos que apuesten por el turismo accesible es que reduce la estacionalidad; por otro lado, las personas con discapacidad gastan más que los demás turistas, con tal de asegurar su grata experiencia, asimismo, son personas fieles a los destinos accesibles, porque al



encontrar un destino que satisfice sus expectativas regresará y lo comunicará a sus conocidos que tienen las mismas condiciones.

Además, un aspecto relevante para considerar en la trascendencia de encaminarse al turismo accesible es que las estimaciones revelan que no deja de crecer el porcentaje de personas en situación de discapacidad, pues se estima que también los llamados “baby-boomers” iniciarán su llegada a la jubilación para el año 2024, lo cual significa que eso ocurrirá en pocos años.

Respecto al abordaje del turismo para personas con discapacidad y/o accesibilidad turística en artículos científicos de diversas revistas, Ibarra y Panosso (2016) en su publicación donde categorizan artículos sobre turismo para personas con discapacidad publicados en revistas científicas de turismo Iberoamericanas, señalan que al revisar 34 revistas, 20 publicaron artículos referentes al tema y en los resultados de la categorización mostraron un dominio de pesquisas provenientes de universidades brasileñas, y los tres principales patrones que siguieron los autores en la redacción de sus artículos fueron a) actitudes-hospitalidad-inclusión social, b) marco jurídico-obligación legal, y c) oportunidad de negocio. En ese sentido, enfatizan lo siguiente: “Es de llamar la atención la disparidad de revistas científicas sobre turismo entre las naciones iberoamericanas puesto que de las 34 publicaciones examinadas 20 corresponden a Brasil y España, con 10 respectivamente; cinco se publican en Argentina; en México, Chile y Portugal existen dos revistas, y en Cuba, Colombia y Perú sólo una. El contraste es mayor si lo que se observa son únicamente los artículos de turismo para personas con discapacidad, ya que, de los 43 artículos encontrados, 22 fueron divulgados en revistas brasileñas, 16 en España, tres en Argentina, y uno en Colombia y Chile respectivamente; sin embargo, lo que destaca es que independientemente de la revista, los autores escriben, en un 76%, desde instituciones brasileñas. Se espera que el presente artículo incentive a modificar este escenario y que otras revistas de turismo y otros investigadores se dediquen al tema para equilibrar la balanza. Ésta puede ser una de las varias acciones para que el turismo se torne, de hecho, un factor de inclusión social, económica y cultural, como tanto se ha pregonado, pero que difícilmente se ha confirmado en la práctica por estudios y análisis teórico-científicos” (Ibarra y Panosso, 2016, p. 54).

## **Resultados y discusión**

### **Países que han apostado por el turismo accesible**

Cada vez son más las ciudades y los emprendimientos de distintos países que han implementado acciones para normalizar el turismo y que todos puedan disfrutar de vacaciones placenteras. La manera como se ha presentado en cada ciudad ha sido diferente, en algunas la iniciativa ha sido por parte de los propios gobiernos, pero en otros, se ha logrado por el interés de los mismos empresarios que se han dado cuenta





de la importancia de modificar la forma de prestar sus servicios turísticos, además, los colectivos y asociaciones civiles ha jugado un papel preponderante, por supuesto también se han presentado casos donde académicos han hecho lo propio desde su trinchera para construir un turismo para todos.

Algunos ejemplos de países que están apostando por el turismo accesible son los siguientes:

España: Es preciso reconocer que España goza de una posición privilegiada como un país pionero en el tema de accesibilidad, al referirnos al sector turístico, también ha impulsado fuertemente el turismo accesible, tal es el caso que el gobierno de España, a través del Ministerio de Industria, Energía y Turismo cuenta con un portal de turismo accesible (Spainis accesible) en el que figuran Tenerife, Sevilla, Madrid, Córdoba, Valencia, Mallorca, Lleida, Girona, Barcelona, Biskaia y La Coruña como destinos con oferta turística para distintos tipos de discapacidad o con necesidades especiales, en esos lugares se puede disfrutar de gastronomía, cultura, naturaleza, sol y playa, parques de ocio, así como salud y belleza.

Asimismo, existe la Red Española de Turismo Accesible, misma que agrupa a más de 120 entidades de todos los ámbitos del sector turístico, centros de innovación y formación y organizaciones representativas de los diferentes subsectores turísticos, las cuales tienen el propósito de potenciar, impulsar y consolidar el turismo accesible en España, siempre desde la perspectiva y el posicionamiento de todos aquellos que forman parte del sector turístico y de todas aquellas entidades que juegan un papel fundamental en la implementación de soluciones en accesibilidad y en la transferencia de conocimientos en este ámbito al sector. Entre sus miembros destacan la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), la Federación Española de Hostelería (FEHR), el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), CETT-Universidad de Barcelona Escuela de Turismo, la Escuela Superior de Informática de la Universidad de Castilla La Mancha, el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM), entre otros (González, 2016).

Por su parte, la **Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad** fundada en 1988, ha sido un importante instrumento de cooperación y solidaridad de los ciegos españoles hacia otros colectivos de personas con discapacidad para la mejora de sus condiciones de vida. Con la intención de abonar a mejorar la accesibilidad en infraestructuras, productos y servicios turísticos en España, la Fundación ONCE desarrolla desde 2011 investigaciones sobre la Accesibilidad Universal en diferentes ámbitos (urbanismo, transporte, vivienda, entornos laborales, etc.) a través de los llamados Observatorios de Accesibilidad Universal.

República Dominicana: Respecto a República Dominicana, en 2015 a raíz de la celebración de congreso donde por primera vez abordaron el tema de turismo accesible, logrando que actores del sector turístico público y privado se interesaran en el tema e hicieran propuestas y tomaran acuerdos para construir una oferta turística accesible en ese país. En 2018 se hizo realidad con la publicación de una Guía de Turismo



Accesible República Dominicana, que contiene un recopilado de los establecimientos turísticos que poseen facilidades para personas con discapacidad.

Cuba: En recientes años, algunos prestadores de servicios han generado oferta de turismo accesible, uno de éstos es la compañía SkedioTravel, que creó la marca Enjoy Cuba Accesible, que entre otras cosas, ofrece excursiones en La Habana, Varadero, Viñales, Cienfuegos y Santa Clara. Por otra parte, la Agencia Especializada Ecotur, ha optado por brindar servicios de turismo de naturaleza, rural y aventura accesibles, que consiste en eliminar las barreras que impiden que personas con discapacidad puedan realizar senderismo, observación de aves o pesca, por mencionar algunas actividades.

Asimismo, los representantes gubernamentales le están apostando al trabajo responsable para transformarse y venderse también como un destino turístico accesible, y han iniciado con acciones como brindar información de los sitios turísticos en sistema braille, así como la iniciativa de contar con transporte adaptado, otro ejemplo que pone en evidencia su interés fue el enunciado de la IV Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible, misma que tendrá su sede en Cuba, la cual inicialmente se llevaría a cabo en el mes de septiembre de 2020, empero, por motivos de la pandemia del Coronavirus fue reprogramada para efectuarse del 2 al 7 de diciembre del mismo año.

México: En el caso de México, Ibáñez (2015) en un análisis de la competitividad turística de ese país, señala que, se han dado importantes avances dentro del Índice de Competitividad en Viajes y Turismo (ICVyT) que realiza el WorldEconomicForum (WEF), lo anterior se ha logrado por los distintos planes y programas canalizados a mejorar la calidad en los servicios turísticos.

En materia de accesibilidad también se han logrado algunos avances; en 2014 la Secretaría de Turismo creó el Distintivo de Inclusión Turística, con el cual reconoce a los prestadores de servicios turísticos que incorporan criterios de accesibilidad tanto en sus acciones diarias y en su estructura organizacional; los objetivos de este distintivo son impulsar un modelo de desarrollo turístico integral y regional con criterios de accesibilidad; crear instrumentos para que el turismo sea una actividad incluyente que brinde más oportunidades para que más mexicanos viajen; además, promover el turismo accesible y la no discriminación en la prestación de servicios turísticos (SECTUR, 2014).

Para el logro de estos objetivos se atienden cuatro ejes principales que refieren a una infraestructura turística accesible; programas de calidad con criterios de inclusión; criterios de accesibilidad e inclusión en el Sistema Nacional de Certificación Turística; y el diseño del Distintivo de Inclusión Turística (SECTUR, 2014).

En 2016 se modificó el artículo 18 de la Ley General de Turismo, el cual señala lo siguiente: “La Secretaría, con el apoyo y en coordinación de las dependencias y entidades competentes promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a la población con



alguna discapacidad. La Secretaría diseñará, aplicará y fomentará una Política Nacional que atienda al Turismo Accesible, en la cual se deberá tomar en cuenta cuando menos los siguientes aspectos: 1) Fomento a la infraestructura accesible; 2) Aplicación y fortalecimiento de programas de calidad turística con criterios de accesibilidad e inclusión; 3) Impulso a los destinos turísticos que faciliten el uso y disfrute de su infraestructura personas con discapacidad” (Cámara de Diputados, 2016, p. 22, citado en Azevedo y Gómez, 2018).

Otra acción implementada por la propia SECTUR en 2017, consistió en otorgar el sello de “Turismo incluyente” a todas las empresas turísticas que además de contar con capacitación para atender a personas con discapacidad, también tengan instalaciones, señalética y servicios de información óptimas para que este segmento de mercado pueda recibir un servicio de calidad. El sello pueden recibirlo agencias de viajes, hoteles, restaurantes, museos, centros de convención o reuniones, guías de turistas, hospitales, parques temáticos y trasportación turística; a la fecha la institución informa que son 26 las empresas vigentes que cuentan con dicho sello que garantiza que son incluyentes (SECTUR, 2017).

Referente a galardones, en 2018 la OMT distinguió a la Ciudad de México por la promoción de actividades turísticas dirigidas para personas con discapacidad, tal premio lo otorgó en el marco de la Feria Internacional de Turismo celebrada en España.

Respecto a playas incluyentes, se destaca “Caribe” y “Punta Esmeralda”, “Playa 88”, en Playa del Carmen, Quintana Roo; además, el gobierno del Estado de Jalisco acondicionó la Bahía y Pueblo de Cuastecomate, y en mayo de 2016 se llevó a cabo la inauguración oficial promocionándose como el primer pueblo y playa incluyente del Pacífico mexicano. Asimismo, en 2018 “Playa Las Perlas” en Cancún, Quintana Roo, y en 2019 “Playa Miramar” en Tampico, Tamaulipas, han hecho lo propio para ofrecerse como playas inclusivas. Aunado a ello, otras playas de distintas entidades de la República Mexicana están realizando ajustes razonables en busca de ser playas accesibles para el disfrute de todos. Otro gran acierto ha sido la conformación de la Asociación Mexicana de Turismo Accesible e Inclusivo, que promueve la participación activa de las personas con discapacidad en la actividad turística con equidad de condiciones.

Chile: El Servicio Nacional del Turismo (SERNATUR) con el propósito de estimular la generación de productos turísticos diseñados bajo el concepto de accesibilidad universal y del Código de Ética Mundial para el Turismo, creó la Red Nacional de Turismo Accesible.

Con una visión de potenciar el turismo inclusivo, en el año 2001 el Ministerio de Obras Públicas, encausó proyectos sobre accesibilidad y paulatinamente se comenzaron a realizar mejoras en playas; de acuerdo al Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), quien comparte un mapa turístico con el nivel de



accesibilidad, indica que se tienen 29 playas y bordes costeros, entre las cuales se encuentran, Paseo Quinta, Reñaca, La Brava, Las Piscinas, Albratos, Bellavista, Las Conchitas y Mansa (Correa, 2019).

Se cuentan con Parques Nacionales como el de Morro Moreno y Puyehue o Reservas Nacionales, entre ellas, la de Pampa del Tamarugal y Cerro Castillo, que están haciendo ajustes razonables y ofreciendo rutas accesibles.

Chile está siendo un parteaguas en los espacios de naturaleza, pues tal y como lo declara Larrondo (2019) la Corporación Nacional Forestal (CONAF) cuenta con una política institucional sobre Accesibilidad Universal e Inclusión Social en Áreas Silvestres Protegidas, la cual con un trabajo conjunto con el Ministerio de Agricultura, la corporación se sumó al Programa de Gobierno Adulto Mejor, donde la CONAF ejecuta la iniciativa “**Vive Tu Naturaleza**”, que comprende tres focos de acción, y uno es la **gratuidad en un 100% en la entrada a áreas protegidas para los adultos mayores** con o sin movilidad reducida y con discapacidad física o sensorial.

Asimismo, el SENADIS creó el Sello Chile Inclusivo, mismo que entrega a instituciones de carácter público y privado por sus acciones para la inclusión social de personas en situación de discapacidad al brindarles la oportunidad de emplearse.

Tabla 1: Análisis de países que han impulsado el turismo accesible

País	Política Institucional	Portal especializado	Tipo de turismo	Diferentes discapacidades	Conformación de Redes o Asociaciones	Marca o Distintivo
España	√	√	Playas Ciudades Naturaleza	√	Red Española de Turismo Accesible	“Spainis Accesible”
República Dominicana	√	√	Playas Ciudades	√		“Guía de Turismo Accesible”
Cuba	√		Ciudad	√		“Enjoy Cuba Accesible”



México	√		Playa Ciudades Naturaleza Aventura	√	Asociación Mexicana de Turismo Accesible e Inclusivo	“Inclusión Turística” “Sello de Turismo Incluyente”
Chile	√		Playas Naturaleza Aventura	√	Red Nacional de Turismo accesible	“Chile Inclusivo”

Fuente: elaboración propia (2020).

#### Las 10 ciudades del mundo más accesibles de acuerdo a TravelForAll

En 2016 la agencia de viajes “TravelForAll”, especializada en experiencias de turismo accesible, publicó una lista de las 10 ciudades del mundo más accesibles, las cuales según su análisis son las siguientes:

**Berlín, Alemania:**La capital alemana destaca por sus infraestructuras completamente adaptadas en sus avenidas y plazas. Todas han tenido en cuenta a personas con discapacidad, por lo que han conseguido que resulte fácil y cómodo moverse por la ciudad. En cuanto al transporte, Berlín tiene paradas de autobús adaptadas. De hecho, fue premiada como Ciudad Accesible 2013 por su compromiso con este colectivo.

**Londres, Inglaterra:**La capital británica cada vez cuenta con transporte público más adaptado. Gran parte de sus estaciones de metro están adaptadas para personas en silla de ruedas, al igual que todos los autobuses. Además, todos los taxis deben ser también accesibles por ley. London Eye, la Torre de Londres y la Abadía de Westminster permite la entrada gratis a un acompañante del visitante en silla de ruedas.

**Múnich, Alemania:**Múnich puede presumir por tener el 100% de sus calles adaptadas para personas discapacitadas. En cuanto al transporte público, cabe destacar que la mayoría de los U-Bahn (trenes urbanos) y los S-Bahn (trenes suburbanos) lo son también. Así, el Jardín Inglés, la Catedral, el Parque olímpico o el museo BMW son atractivos turísticos que pueden visitarse sin preocupación por su acceso.

**Salzburgo, Austria:**Es una de las ciudades más visitadas de Austria, y que también, se preocupa por la accesibilidad. Fue premiada por ello en el año 2012 como una de las ciudades más adaptadas para los discapacitados por la Comisión Europea. Uno de sus avances es que el visitante dispone de la página web de la “Plataforma de información para turismo accesible” y el folleto Salzburgo sin barreras. Éste último recoge todos los lugares accesibles de la ciudad para que los ciudadanos y turistas de la



localidad puedan moverse por Salzburgo con independencia y seguridad. La información está especificada para personas en silla de ruedas, ciegas, sordas o con otros problemas auditivos.

Vienna, Austria: Como otros casos que se mencionaba, la mayoría de tiendas, museos, hoteles o restaurantes están preparados para facilitar su uso a todos los lugareños y turistas. Por ejemplo, el Palacio Imperial es completamente accesible para sillas de ruedas.

Nueva York, Estados Unidos: Una de las ciudades de Estados Unidos más transitadas por turistas es Nueva York. Aquí se encuentran las principales estaciones adaptadas (Grand Central, 72nd St., Yankee Stadium, Brooklyn Bridge). Otra opción para moverse es “Accesible Dispatch”, un servicio de taxis del todo accesibles, sin que su precio varíe respecto al de cualquier otro taxi de la ciudad.

Boston, Estados Unidos: En este caso el metro de la ciudad no es tan accesible como debiera, dado que es uno de los más antiguos del país. Pero sí que lo es el recorrido “Freedom Trail”, es un camino marcado con una línea roja que, durante 4 kilómetros, permite conocer Boston desde el downtown hasta Charleston. A lo largo de sus 16 paradas se visitan monumentos y lugares emblemáticos y de sobra conocidos de la ciudad.

San Francisco, Estados Unidos: Se encuentra la ciudad de empinadas colinas que parecen insalvables para una persona con movilidad reducida, pero hay que recalcar que las tres principales empresas de transporte de la ciudad son accesibles. Aunque no lo son por desgracia, sus famosos tranvías. Acceder a Alcatraz no supone dificultad alguna en estas condiciones, y el estadio de béisbol AT&T Park es famoso por su accesibilidad para usuarios en silla de ruedas.

Toronto, Canadá: La ciudad más grande de Canadá está perfectamente acondicionada a todos sus visitantes, con la mayoría de sus iglesias y edificios públicos plenamente accesibles. Durante los Juegos Panamericanos, Toronto se comprometió a desarrollar un entorno socialmente inclusivo y accesible en el que toda la gente tuviera acceso a los servicios y programas de la ciudad, con respeto a la dignidad y la independencia de las personas con discapacidad.

Melbourne, Australia: Esta ciudad australiana, que como muchas anteriores, tiene múltiples tranvías accesibles para sillas de ruedas, y es sencillo solicitar un taxi adaptado. Además de haber sido premiada como la mejor ciudad para vivir por Economist Intelligence Unit (EIU), esta ciudad australiana es una de la que más ha mostrado su preocupación por las personas discapacitadas poniendo a su disposición servicios adaptados.



Tabla 2. Variables de accesibilidad turística de 10 ciudades según TravelForAll

Ciudad	Infraestructura urbana adaptada (avenidas, calles y plazas)	Transporte Público	Plataforma de información accesible	Distinciones (reconocimientos)
Berlín	√	√		√
Londres		√		
Múnich	√	√		
Salzburgo	√		√	√
Vienna	√			
Nueva York		√		
Boston		√		
San Francisco	√	√		
Toronto	√	√		
Melbourne		√		√

Fuente: elaboración propia (2020) a partir de TravelForAll (2016).

No cabe duda que los destinos turísticos requieren realizar bastantes esfuerzos para ser competitivos, por ello, día con día intentan renovarse para posicionarse como los sitios predilectos por los viajeros. En ese sentido, tal como se manifiesta en la Declaración San Marino sobre el Turismo Accesible, si apostaran por un diseño universal, tendrían ventajas competitivas, permitiendo la excelente atención sin distinción de personas. Desafortunadamente, en la actualidad no son muchos los emprendimientos y destinos que están vislumbrando y haciendo mejoras para ser accesibles, de manera que, permanece esa gran ausencia en la mayoría de los países, por lo cual, las personas con discapacidad continúan reclamando que el turismo sigue en deuda con ellos y que históricamente han sido olvidados y vulnerados, sin considerar que también requieren acceder y disfrutar de las bellezas naturales y culturales.

Se requiere que las personas sean lo más autónomas posible en todas las fases del viaje, y donde la cadena de la accesibilidad en el turismo sea una realidad, es decir, implica asegurar este aspecto en las operadoras turísticas, en las agencias de viaje, en los canales online para reserva, en las aerolíneas, en las terminales aéreas, de trenes y de autobuses, en las compañías de alquiler de vehículos, en los servicios de taxi, uber, metro, los tours y actividades recreativas, en fin, todas las empresas y servicios relacionados con el turismo. Asimismo, es de especial atención cuidar los traslados, los alojamientos, la señalética, la



infraestructura, los entornos, y que haya personal formado para comunicarse y atender a todo tipo de personas.

No es imposible que un destino turístico se convierta en accesible, aunque implica todo un reto y debe estar consciente que no se puede lograr de la noche a la mañana, pues la gestión de éste necesitará de una serie de etapas, la primera de ellas es que se tenga la iniciativa y sobretodo una sensibilización de la administración pública, de los empresarios y de todos los involucrados en el sector turístico para poder conformar un equipo de trabajo en el proyecto de gestión; otra etapa será realizar una evaluación o diagnóstico para conocer el nivel de accesibilidad que posee el destino; una vez teniendo esa valiosa información que arroje el diagnóstico, es posible pasar a la siguiente etapa que consistiría en adaptar la oferta turística existente, hacer ajustes razonables y con los principios de accesibilidad desapercibida, de manera que, se cree la nueva oferta accesible; aunado a ello, otra etapa será procurar la capacitación y formación de los colaboradores -por algunos nombrados empleados-; cuando se haya logrado convertir al destino turístico en accesible, es cuando viene la etapa de promoción y de realizar las distintas estrategias de marketing para darse a conocer y posicionarse como un destino al que pueden visitar todos sin excepciones.

Como se mencionó anteriormente, la gestión de la accesibilidad de los destinos turísticos no es factible lograrse a corto plazo, se debe tener presente una visión a largo plazo, por tanto, es importante que se priorice en qué acciones deben continuar año con año, de igual manera, la evaluación continua es muy importante para que a través del tiempo se mantenga su buena imagen de destino turístico accesible.

La interrogante que prevalece se refiere a ¿Es posible que en un futuro cercano los prestadores de servicios e incluso los gobernantes se sensibilicen para implementar una gestión de accesibilidad total y así ofrecer el turismo accesible e inclusivo que sea para todas y todos los visitantes, independientemente de si su condición es con o sin discapacidad?

## **Conclusiones**

Como se constató, a la fecha no son muchas las ciudades y destinos en el mundo que han logrado mejorar la accesibilidad turística, he ahí también un reto para los entes gubernamentales, pues es una evidencia que falta trabajar en el diseño universal de sus ciudades y entornos, a fin de que contribuyan a reducir esas desigualdades y esta forma de discriminación, que no es otra cosa que vulnerar los derechos humanos.

Con la intención de ser propositivos, se considera que en un futuro cercano se tendrán más noticias alentadoras y que habrá mayor apuesta por la accesibilidad, será cuestión de que se den cuenta que ésta representa un modelo de negocio turístico rentable. Es de reconocer a aquellos países que ya están



apostando a este segmento y por consiguiente están brindando más posibilidades de confortabilidad, de desarrollo y bienestar para todos.

A manera de reflexiones finales, se considera que millones de personas en situación de discapacidad no están siendo atendidas porque la mayoría de los destinos turísticos no cuentan con las instalaciones ni servicios accesibles, y por ende no están preparados. Pero se reitera que esta situación puede cambiar si los países tratan de emular a los que ya están ofreciendo el turismo accesible.

Es tiempo que en el umbral del Siglo XXI como muchas cosas positivas, también sea motivo de orgullo que se hayan eliminado todas esas barreras y que se logre un cambio de mentalidad, más conciencia, más sensibilidad y respecto, que sirvan para modificar y cambiar políticas y normativas teniendo como marco a la accesibilidad, definitivamente se considera que si el turismo no es accesible, entonces no se debería decir que es de calidad, pues la accesibilidad es un elemento más de la calidad turística, y por lo tanto, se necesita dar respuesta y cumplir con los criterios de desplazamiento, aprehensión, localización y comunicación. Lo anterior es una situación apremiante para prácticamente todas las naciones, ya no se puede aplazar el tiempo y dejar de desatender todo lo que desde hace ya muchos años se ha dicho en convenciones, encuentros que resultan en declaraciones, como la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial en 1980, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en 2006 y la Declaración San Marino sobre Turismo Accesible en 2014.

No se demeritan los avances importantes, los eventos y documentos que son instrumentos de utilidad que han tenido a bien publicar la ONU, la OMT, PREDIF, Fundación ONCE y diferentes organismos en materia de accesibilidad, empero, se recalca que sigue existiendo una gran ausencia del turismo accesible, y que sigue siendo una preocupación internacional que requiere de acciones y pasos concretos y palpables para que no sólo se deje de manifiesto en documentos, en encuentros y demás, es decir, no basta con únicamente mostrar esa preocupación referente al principio de igualdad de todas las personas y la no discriminación, se requiere eliminar esa antigua visión de proteccionismo para pasar a esa visión incluyente; es momento de que comience esa suma de esfuerzos por los diferentes agentes del sector turístico tanto privado como público, apoyados por actores claves de la sociedad civil y de que pongan en marcha la gestión del turismo accesible mediante planes estratégicos para sus entornos, sus productos y sus servicios en pro de todos, lo anterior favorecerá a que se deje de mencionar que el turismo accesible sigue siendo una gran ausencia en el mundo.

### **Referencias bibliográficas**

1. AzevedoSalomao, E. M. y Gómez Casanova, M. (2018). Accesibilidad universal en ciudades turísticas patrimoniales. Políticas públicas en México y Brasil. *Topofilia, Revista de arquitectura*,





- urbanismo y territorios. Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades “Alfonso Vález Pliego”. BUAP. Año X. No. 15, octubre 2018-marzo 2018. Recuperado de [http://148.228.173.140/topofiliaNew/assets/2\\_emas\\_mgcoct2017.pdf](http://148.228.173.140/topofiliaNew/assets/2_emas_mgcoct2017.pdf)
2. Buhalis, D. Darcy, S. y Ambrose, I. (2012). eds., Best Practice in Accessible Tourism (Bristol, Channel View Publications).
  3. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. (2006). Organización de las Naciones Unidas.
  4. Correa, R. (2019). Chile, un país afortunado. Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo. 4ta. Edición. Julio. Disponible en [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti\\_edici\\_n\\_playas?fbclid=IwAR16xv-Sa\\_6Uj5ta8FOqRFzst3nRBPzzyuJeHgH\\_Gsoyy4zrW\\_CAIPVUINM](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti_edici_n_playas?fbclid=IwAR16xv-Sa_6Uj5ta8FOqRFzst3nRBPzzyuJeHgH_Gsoyy4zrW_CAIPVUINM)
  5. Declaración San Marino. (2014). Conferencia de la OMT sobre Turismo Accesible en Europa. Disponible en <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/10824sanmarinodeclarationonaccessibletourism.pdf>
  6. González, D. (2016). La Red Española de turismo Accesible (Red Estable), nuevo miembro afiliado a la OMT. Publicado el 24 de mayo en Hosteltur. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/003589\\_red-espanola-turismo-accesible-red-estable-nuevo-miembro-afiliado-omt.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/003589_red-espanola-turismo-accesible-red-estable-nuevo-miembro-afiliado-omt.html)
  7. EuropeanQualityAssurance (2015). Accesibilidad Total, UNE 170001.
  8. Ibarra Coronel, J. J. y PanossoNetto, A. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 14(1). Pág. 41-58. [http://www.pasosonline.org/Publicados/14116/PS116\\_03.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/14116/PS116_03.pdf)
  9. Ibáñez Pérez, R. M. (2015). Competitividad turística en México. Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 18 (junio 2015). En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/18/competitividad-turistica.html>
  10. Larrondo María Paz. (2019). El turismo inclusivo crece en Chile a través de estas excelentes iniciativas. Portal de internet El Definido. <https://www.eldefinido.cl/actualidad/pais/10929/El-turismo-inclusivo-crece-en-Chile-a-traves-de-estas-excelentes-iniciativas/>
  11. Martos Molina, M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar. Revista Anales de Geografía 2012, vol 32, núm. 2. Pag.297-321 [https://doi.org/10.5209/rev\\_AGUC.2012.v32.n2.39722](https://doi.org/10.5209/rev_AGUC.2012.v32.n2.39722). Acceso 02/05/2019.



12. Organización Mundial de la Salud. (2020). Discapacidad. Recuperado el 1 de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
13. Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe Mundial sobre Discapacidad.
14. Organización Mundial del Turismo. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención, OMT, Madrid.
15. Organización Mundial del Turismo (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid.
16. Palacios Agustina y Romañach Javier. (2008). El modelo de la diversidad: una nueva visión de la bioética desde la perspectiva de las personas con diversidad funcional (discapacidad). *Intersticios*, revista sociológica de pensamiento crítico. Vol 2 (2) 2008. ISSN 1887-3889. Recuperado de <http://www.intersticios.es>
17. Santos Pita, M. del P. (2009). Una aproximación a la accesibilidad turística. por un turismo para todos. *ROTUR: Revista De Ocio Y Turismo*, 2(1), 157-173. <https://doi.org/10.17979/rotur.2009.2.1.1239>. Acceso 07/05/2019
18. Secretaría de Turismo. (2017). Sello Turismo Incluyente. Publicado el 28 de febrero en <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-turismo-incluyente>
19. Secretaría de Turismo. (2014). Crea SECTUR distintivo de inclusión para que turistas con alguna discapacidad puedan disfrutar de nuestros destinos. Boletín de prensa No. 257 publicado el 14 de noviembre en <https://www.gob.mx/sectur/prensa/crea-sectur-distintivo-de-inclusion-para-que-turistas-con-alguna-discapacidad-puedan-disfrutar-de-nuestros-destinos>
20. TravelForAll. (2016). Las 10 ciudades del mundo más accesibles. Recuperado de <https://travelforall.es/las-10-ciudades-mas-accesibles-del-mundo/>.
21. Vivas Tesón, I. (2012). Turismo accesible e inclusivo: la protección jurídica del consumidor con discapacidad. *Revista CESCO de Derecho de consumo*, No. 2/2012. Páginas 171-185.

Recibido: 15 de noviembre, 2020

Aceptado: 10 de diciembre, 2020

